

Kundcase

Kronofogdemyndigheten

Kronofogden är en statlig myndighet som jobbar med skulder. Kronofogden har cirka 2300 medarbetare på 43 kontor över hela landet samt ett huvudkontor i Solna.

Voice Provider erbjuder smarta lösningar som ökar effektiviteten i de affärskritiska kundkanaler som företag och myndigheter erbjuder i Norden.

Bransch:

Myndighet

Lösning från Voice Provider

Samtalsstyrning – "skill based routing"

Utmaning

För ca två år sedan blev Kronofogden en egen myndighet, fristående från Skatteverket, vilket innebar att Kronofogden bl a behövde egen personal i växeln samt att de hade ett behov att tydligt profilera sig som egen myndighet.

Kronofogden hade dessutom en utmaning genom ständiga felkopplingar mellan växelnumret och kundcentret. Det var svårt för kunderna att veta vilket nummer de skulle ringa.

Vidare önskar Kronofogden att kunna organisera sin kundcenterpersonal i kompetensgrupper, s k "skills" istället för att som idag sitta med personal som kan svara på alla frågor, s k generalister. För Kronofogden är det en upplärningstid på ca 1,5 år för generalister.

Lösning

Kronofogden valde att gå ut med en upphandling omfattande en telefoniingång där kunden själv får formulera sitt ärende och Voice Providers lösning med Fritt Tal styr samtal till rätt kompetens i kundcentret. Lösningen med samtalsstyrning valde Kronofogden att lägga som tjänst i molnet hos Voice Provider.

Kronofogden valde också att slå ihop växelnumret med numret till kundcentret för att numera bara behöva kommunicera ett nummer externt.

Voice Provider hanterar all inkommande telefoni för Kronofogden, ca 1.7 miljoner samtal per år. Genom att slå ihop växelnummer och nummer till kundcenter slipper man dyra felkopplingar – kunden anger själv sitt ärende eller namnet på personen han/hon söker.

Resultat

Kronofogden har nu möjlighet att helt utan begränsningar organisera sin verksamhet som de önskar. Med hjälp att Fritt tal är Kronofogden nu redo att vrida sin organisation från generalister till experter och kompetensgrupper.

Antalet felkopplade samtal har minskat rejält och idag blir 97% av kunderna kopplade exakt dit där ärendet hör hemma.



"Kombinationen av relativt enkelt införande, driftsäkerhet och möjligheterna att kunna förändra den röststyrda kundentren har varit väldigt framgångsrikt och har gjort oss mycket nöjda med produkten hittills."

Telefoniansvarig, Kronofogden